



SICHER ONLINE EINKAUFEN

10 Punkte, auf die Sie achten sollten



SICHER ONLINE EINKAUFEN

10 PUNKTE, AUF DIE SIE ACHTEN SOLLTEN

Die Anzahl der Online-Shops im Internet ist unüberschaubar. Ebenso wenig die Seriosität der einzelnen Anbieter. Selbst ein hochwertiges Shop-Design sagt noch nichts über einen sicheren Bezahlvorgang, versteckte Portokosten und Zusatzleistungen sowie letztendlich die Zustellung einer Ware aus. Mit dem vorliegenden Leitfaden zeigt die Fachgruppe E-Commerce im Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. zehn Punkte auf, die Sie beim Online-Einkauf beachten sollten.

1. SERIÖSE ANBIETER VERSTECKEN SICH NICHT

Anbieter mit Postfachadresse oder ohne Kontaktinformationen haben etwas zu verbergen. Achten Sie auf ein klares Impressum mit vollständiger Firmenanschrift. Wo hat der Anbieter seinen Firmensitz? Für ausländische Anbieter gelten andere Rechtsgrundlagen und nicht zuletzt andere Preise. Deshalb sollten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters jederzeit und vollständig abrufbar sein.

2. WIE BEKANNT IST DER ONLINE-SHOP?

Zu großen und bekannten Online-Shops findet man eine große Anzahl an Bewertungen. Bei kleineren Anbietern ist dies nicht immer der Fall. Suchen Sie den Namen Ihres Anbieters über eine Suchmaschine, so finden sich schnell in diversen Foren Nutzerbewertungen. So können Sie sich im Vorfeld ein Bild von dem gewählten Anbieter verschaffen. Ein besonderes Interesse sollte den von anderen Nutzern angesprochenen Kritikpunkten gelten.

3. ZERTIFIKATE GEBEN SICHERHEIT

Es gibt in Deutschland mittlerweile verschiedene Prüfstellen, die sich auf die Bewertung von Online-Shops spezialisiert haben. Zertifikate wie Trusted Shops®, EHI oder das TÜV-Siegel stehen für sicheres Einkaufen im Netz. Dabei werden die Anbieter auf Preistransparenz, Lieferbedingungen, Datenschutz und nahezu 100 weitere Kriterien getestet. Sind diese zur Zufriedenheit erfüllt, erhält der Shop-Betreiber ein Zertifikat und kann damit werben.

4. AUSFÜHLICHE PRODUKTIONFORMATIONEN SIND PFLICHT

Beim Einkauf hochwertiger Ware sollte ersichtlich sein, dass es sich um Originalware handelt. Eine ausführliche Produktbeschreibung, die Angabe aller relevanten Informationen (zum Beispiel Preis, Größe, Farbe, Zustand) und eine Präsentation mit Fotos gelten als selbstverständlich. Achten Sie auch auf Einschränkungen oder Besonderheiten, zum Beispiel bei Bestellungen im Ausland.

5. ACHTEN SIE AUF WIDERSPRÜCHLICHE PREISANGABEN

Sollte das gewünschte Produkt bei Ihrem Anbieter weitaus günstiger sein als bei der Konkurrenz, ist ein Blick auf die Zusatzkosten ratsam. Preisangaben ohne Mehrwertsteuer (MwSt.) oder überzogene Lieferkosten sind dabei noch recht einfach zu erkennen. Achten Sie besonders auf Zusatzleistungen, die im Bestellprozess durch den Anbieter zusätzlich eingefügt werden. Oft versuchen Anbieter, im Verlauf der Bestellung weitere „Leistungen“ wie Versicherungen oder Zubehör mit in den Warenkorb zu schmuggeln. Kontrollieren Sie daher vor dem endgültigen Abschicken ihrer Bestellung den Rechnungsbetrag. Der Anbieter ist zu einer detaillierten Preisauskunft verpflichtet, in der auch Zusatzleistungen aufgelistet werden.

6. SICHERE ZAHLUNGSMETHODEN SCHÜTZEN VOR BETRUG

Neben den klassischen Bezahlmethoden wie Vorkasse, Nachnahme, Lastschrift, Rechnung und Kreditkartenzahlung haben sich weitere Methoden etabliert. Die Bekanntesten sind PayPal, ClickandBuy, Giropay und andere. Sie bieten eine einfache, kostengünstige und schnelle Bezahlung. Achten Sie auf die AGB der Anbieter – der Käuferschutz ist an strenge Richtlinien gebunden. Ein Online-Shop, der nur wenige und für den Käufer unsichere Bezahlverfahren anbietet, sollte gemieden werden.

7. MEINE DATEN SCHÜTZEN

Die Datensicherheit spielt beim Online-Einkauf eine wichtige Rolle. So sollte der gesamte Bestellprozess verschlüsselt ablaufen, was an einem Vorhängeschloss-Symbol in der Adressleiste Ihres Browsers zu erkennen ist. Damit stellen Sie sicher, dass Ihre Kontakt- und Kontendaten nur beim Anbieter ankommen. Genauso wichtig ist aber auch die Art und Weise, wie der Online-Shop-Betreiber mit Ihren Daten umgeht. Hinter dem Häkchen „Ich möchte auch Angebote von Partnern erhalten“ verbirgt sich zum Beispiel oft der Gedanke zum Weiterverkauf Ihrer Daten. Unangenehme Werbung kann die Folge sein.

8. WIE KOMMT MEINE WARE BEI MIR AN?

Gerade bei kleineren Bestellungen können die Lieferkosten einen erheblichen Preisanstieg darstellen. Vergleichen Sie die Preise also inklusive Lieferkosten. Neben dem Preis müssen Sie auch die Lieferbedingungen beachten. Das Risiko beschädigter Ware wird oft auf den Käufer übertragen. Ein Blick in die AGB verschafft hier Klarheit. Hochwertige Bestellungen sollten immer versichert versendet werden. Falls der Wert der Sendung eine gewisse Grenze überschreitet, kann eine günstige Zusatzversicherung erworben werden.

9. UND WENN MIR DIE WARE NICHT GEFÄLLT?

Für Online-Händler gilt das Fernabsatzgesetz. Sie als Käufer können dabei ungeöffnete Ware bis zu 14 Tage nach Erhalt an den Anbieter zurücksenden, falls sie Ihnen nicht gefällt. Die Kosten für die Rücksendung übernimmt nicht immer der Anbieter. Bei Lieferungen über Speditionen (zum Beispiel bei größeren Haushaltsgeräten) können so erhebliche Mehrkosten entstehen. Vom Umtausch ausgeschlossen sind personalisierte Angebote, geöffnete Produkte oder Literatur. Das Widerrufsrecht entfällt ebenfalls bei privaten Auktionen, zum Beispiel auf eBay.

10. GUTER KUNDENSERVICE ZAHLT SICH AUS

Bei Online-Einkäufen kann es immer zu Problemen oder Unklarheiten kommen. Ein freundlicher, gut erreichbarer Kundenservice kann hier schnell Abhilfe schaffen. Neben einer Hotline bieten viele Anbieter E-Mail-Kontakt und zunehmend auch Live-Chat-Dienste an. So können Sie Ihr Anliegen schnell aus der Welt schaffen. Achten Sie bei der telefonischen Hotline aber auf die Kosten. Teure Servicenummern mit langen Warteschleifen sind keine Seltenheit. Der Kontakt über E-Mail ist kostengünstig, aber unter Umständen auch langwierig. Auch hier lohnt ein Blick auf die Bewertungen und Erfahrungen anderer Käufer.



Herausgegeben von



Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V.
Kaistraße 14 | 40221 Düsseldorf
Tel 0211.600 456-0 | Fax 0211.600 456-33
info@bvdw.org | www.bvdw.org